

**CONSEILLER CLIENTELE H/F
SPIC EAU ET ASSAINISSEMENT
DOUARNENEZ (29)
BRETAGNE**



Le SPIC Eaux et Assainissement de Douarnenez Communauté gère et exploite les communes de KERLAZ, POUILLAN-sur-MER, LE JUCH, POULDERGAT et DOUARNENEZ au titre des compétences Eau Potable, Assainissement collectif et non collectif, Eaux Pluviales.

Le service recherche un **conseiller clientèle (H/F)** en CDI de droit privé à temps complet / CCNESEA / groupe 2.

Le poste est basé à DOUARNENEZ (29).

Sous la responsabilité de la directrice du SPIC Eaux et Assainissement vous intégrez l'équipe du pôle administration - facturation pour effectuer des tâches en lien avec la gestion clientèle et administrative du service des eaux.

Le poste est à pourvoir dès que possible.

Les missions du conseiller clientèle :

L'accueil et l'orientation des usagers :

Accueil physique, téléphonique, réception/réponse mail, outil d'enregistrement des réclamations en ligne « YPODO » et portail internet du service des eaux

Le conseil aux usagers :

Réponse aux demandes d'information des clients particuliers (conseils d'usages de l'eau, informations tarifaires, qualité de l'eau, protection des compteurs, procédures de demande de branchements ou de raccordements, etc...)

Réponse aux demandes d'information des clients professionnels : conseils techniques, individualisations, traitements des DT/DICT entrantes, ...

Mise à jour quotidienne du site internet du service des eaux en renseignant au jour le jour la rubrique « actualités » : arrêt d'eau, travaux, etc...

La gestion administrative des points de livraison et des raccordements :

Demande de réalisation d'un branchement neuf ou d'un raccordement et de modification d'un branchement existant (travaux pour tiers)

-Transmission de la demande aux services des eaux (pôles techniques) et suivi du dossier (sous DIALOG)

Facturation des travaux

Mise à jour de la base clientèle (interface avec le système d'information géographique)

Gestion des cas particuliers : individualisation, alimentation par une autre ressource, logements collectifs de type saisonnier et social

Gestion des demandes de contrôles : branchement assainissement et assainissement non collectif

La gestion des abonnements :

Demande d'abonnement : informations précontractuelles, dates, catégorie et type d'abonné, statut de l'abonné (locataire, propriétaire, ...), informations techniques et ouverture du branchement

Résiliation : facture de solde, fermeture du branchement

Mutation : Changement d'abonnés, facture de solde

Cas particuliers : décès, liquidation judiciaire

La gestion des réclamations

Réception, enregistrement et orientation des demandes (surconsommation, écrêtement, pression, qualité de l'eau...)

Edition de courriers de réponses, transmission au service en charge des contentieux

La gestion de l'Agence en Ligne

Vérification et validation des modifications effectuées par l'utilisateur, mises à jour

Toute autre activité nécessaire au bon fonctionnement du service public

Relations fonctionnelles :

Relation quotidienne avec les abonnés

Collaboration avec les services internes : travaux et exploitation et externes : Douarnenez-Habitat, communes de Douarnenez Communauté

Travail en équipe (5 personnes)

Contraintes du poste :

Disponibilité vis-à-vis des abonnés, avec risques de tension dans la relation au public.

Assurer la continuité du service

Profil recherché :

Maîtrise de l'outil informatique : Word, Excel, logiciels techniques

Une expérience de gestion de comptes clients en ligne (domaines de l'eau, de l'assainissement, de l'énergie, de la téléphonie, ...) sera appréciée

Maîtrise de l'accueil physique et téléphonique

Maîtrise rédactionnelle

Qualités requises :

Sens du client, écoute, discrétion

Sens de l'organisation, rigueur, aisance verbale,

Dynamique, réactif, méthodique, esprit d'équipe.

**Adresser lettre de motivation et CV à l'attention du service des
Ressources Humaines de Douarnenez Communauté**

2 bis rue d'Estienne d'Orves - 29100 Douarnenez

Ou par mail : recrutement@douarnenez-communaute.fr

Les candidatures seront reçues jusqu'au 01 juillet 2022

